

Co-funded by
the European Union



ERASMUS-EDU-2022-CB-VET

Project: 101092414—FTLV Qualité SANTE

Declarație de responsabilitate:¨Finanțat de Uniunea Europeană. Punctele de vedere și opiniile exprimate aparțin, însă, exclusiv autorului (autorilor) și nu reflectă neapărat punctele de vedere și opiniile Uniunii Europene sau ale Agenției Executive Europene pentru Educație și Cultură (EACEA). Nici Uniunea Europeană și nici EACEA nu pot fi considerate răspunzătoare pentru acestea.

Chisinau, 2025

MINISTERUL EDUCAȚIEI ȘI CERCETĂRII AL REPUBLICII MOLDOVA

MINISTERUL SĂNĂTĂȚII AL REPUBLICII MOLDOVA

CENTRUL DE EXCELENȚĂ ÎN MEDICINĂ ȘI FARMACIE „RAISA PACALO”

APROBAT

Prim-prorector, prorector pentru activitate didactică și management academic, dr. hab. șt. med., profesor universitar



_______________ Olga CERNEȚCHI

„27” 11 2025

APROBAT

Director adjunct pentru instruirea practică, administrator CEMF „Raisa Pacalo”



_______________ Tatiana CRIȚCHI

„27” 11 2025

CURRICULUM

CONCEPTE DE BAZĂ PRIVIND MANAGEMENTUL CALITĂȚII

Chișinău, 2025

Aprobat:

La ședința Consiliului de Management al Calității al USMF „Nicolae Testemițanu"
Proces-verbal nr. 03 „21" 11 2025

CERNEȚCHI Olga, Prim-prorector, prorector pentru activitate didactică și management academic, dr. hab. șt. med., profesor universitar

La ședința Consiliului metodico-științific din „17" 11 2025
COBÎLEANSCHI Svetlana, directoare adjunctă pentru activitatea educațională, didactică și metodică

La ședința Catedrei Discipline paraclinice și igienice din „03" 11 2025
PREGUZA Olga,
șefa catedră

Autori:

CRIȚCHI Tatiana, director adjunct pentru instruirea practică, grad managerial unu, profesoară la discipline igienice, grad didactic superior

HORNEȚ Nadejda, șef Secție Asigurarea Calității, grad managerial unu, profesoară la disciplina Comunicare și psihologie medicală, grad didactic superior

CRECIUN Galina, profesoară la disciplina Medicina internă și geriatrie cu nursing specific, grad didactic superior

Recenzenți:

ADAUJI Stela, doctor habilitat în științe farmaceutice, conferențiar universitar, șefă Catedra de farmacie socială „Vasile Procopișin", șefă Departament Educație Medicală Continuă, USMF „Nicolae Testemițanu"

„30" 10 2025

ȘALARU Virginia, doctor în științe medicale, conferențiar universitar, Catedra de medicină de familie, șefă-adjunct Departament Didactic și Management Academice, USMF „Nicolae Testemițanu"

„29" 10 2025





CUPRINS

I. PRELIMINARII 4

II. MOTIVAȚIA, UTILITATEA UNITĂȚII DE CURS PENTRU FORMAREA PROFESIONALĂ 5

III. COMPETENȚELE PROFESIONALE SPECIFICE UNITĂȚII DE CURS 6

IV. ADMINISTRAREA UNITĂȚII DE CURS 6

V. UNITĂȚI DE CONȚINUT/DE ÎNVĂȚARE 6

VI. REPARTIZAREA ORIENTATIVĂ A ORELOR PE UNITĂȚI DE CONȚINUT/DE ÎNVĂȚARE 8

VII. SUGESTII DE PREDARE-ÎNVĂȚARE 8

VIII. SUGESTII DE EVALUARE 9

IX. SUGESTII PENTRU STUDIUL INDIVIDUAL 10

X. SUGESTII PENTRU ACTIVITĂȚI PRACTICE 11

XI. RESURSE DIDACTICE RECOMANDATE FORMABILILOR 13

I. PRELIMINARII

Într-un context profesional în continuă schimbare, calitatea reprezintă un element esențial al performanței instituționale. Unitatea de curs *Concepte de bază privind managementul calității* oferă baza teoretică și practică necesară pentru formarea unei culturi a calității și pentru participarea activă la procesele de monitorizare, evaluare și îmbunătățire continuă. Unitatea de curs este relevantă pentru toate specialitățile și calificările, contribuind la pregătirea specialiștilor medicali capabili să aplice standarde, proceduri și instrumente de calitate în activitatea lor zilnică.

Această unitate de curs oferă baza teoretică necesară înțelegerii noțiunilor de calitate, control al calității, asigurarea calității și îmbunătățire continuă. Prin studierea principiilor și elementelor componente ale sistemelor de management al calității, formabilii dobândesc capacitatea de a înțelege modul în care procesele și activitățile sunt organizate și optimizate pentru a obține rezultate fiabile, sigure și conforme cu standardele în vigoare.

Concepte de bază privind managementul calității se înscrie în aria disciplinelor orientate spre dezvoltarea competențelor necesare pentru înțelegerea, aplicarea și evaluarea proceselor de calitate în cadrul instituțiilor medicale. Această unitate de curs introduce formabililor principiile fundamentale ale managementului calității, terminologia specifică și importanța abordării sistemice în asigurarea serviciilor sigure, eficiente și orientate către beneficiar. Este o unitate de curs fundamentală pentru formarea tehnicienilor în calitate care vor activa în instituții medicale. În contextul actual, sistemele de sănătate se află într-un proces continuu de transformare, unde cerințele privind siguranța pacientului, respectarea standardelor, trasabilitatea proceselor și responsabilitatea profesională sunt din ce în ce mai ridicate. În acest mediu complex, rolul tehnicianului în calitate devine esențial pentru asigurarea și îmbunătățirea calității serviciilor medicale.

Cursul oferă baza necesară pentru înțelegerea principiilor și terminologiei managementului calității, esențiale pentru a interpreta modul în care sunt organizate, urmărite și optimizate procesele clinice și administrative. Prin studierea acestor concepte, formabilii dezvoltă capacitatea de a analiza fluxurile de activitate din instituțiile medicale, de a identifica riscurile, neconformitățile și oportunitățile de îmbunătățire.

Unitatea de curs contribuie la formarea competențelor necesare tehnicianului în calitate din domeniul medical pentru:

- a interpreta corect documentele și procedurile specifice managementului calității;
- a participa la activități de monitorizare;
- a sprijini implementarea și menținerea sistemelor de management al calității în instituțiile medicale;
- a participa la colectarea și analiza datelor privind calitatea;
- a identifica neconformitățile și riscurile;
- a documenta corect procesele;
- a sprijini implementarea acțiunilor de îmbunătățire continuă a calității în instituția medical;
- a înțelege rolul calității în asigurarea siguranței pacienților și în creșterea eficienței instituției medicale.

În cadrul cursului, viitorii tehnicieni în calitate vor fi ghidați să înțeleagă structura unui sistem de management al calității din sănătate, responsabilitățile fiecărui actor implicat și

modul în care instrumentele de evaluare (audituri, fișe de observație, indicatori de performanță) contribuie la creșterea eficienței instituționale.

Prin acest context, unitatea de curs servește ca bază pentru unitățile de curs ulterioare, contribuind la, dezvoltarea unei atitudini profesionale responsabile, orientate spre respectarea cerințelor de calitate, prevenirea erorilor, înțelegerea importanței proceselor și a abordării bazate pe dovezi și indicatori. Prin aceasta, cursul contribuie la formarea unei culturi organizaționale centrate pe calitate și pe îmbunătățirea continuă a serviciilor medicale oferite.

II. MOTIVAȚIA, UTILITATEA UNITĂȚII DE CURS PENTRU FORMAREA PROFESIONALĂ

Unitatea de curs *Concepte de bază privind managementul calității* este esențială pentru formarea tehnicianului în calitate din domeniul medical, întrucât acesta activează într-un mediu în care siguranța pacientului, eficiența proceselor și respectarea standardelor sunt priorități fundamentale. În instituțiile medicale, calitatea serviciilor depinde de modul în care sunt organizate, monitorizate și îmbunătățite procesele clinice și administrative, iar tehnicianul în calitate are un rol direct în susținerea acestor activități.

Motivația studierii acestei unități de curs rezultă din necesitatea alinierii instituțiilor medicale la standardele internaționale, precum ISO 9001 și cerințele de acreditare în sănătate, care solicită personal instruit și capabil să participe activ la implementarea și menținerea sistemelor de management al calității. În plus, formarea unei culturi organizaționale orientate spre calitate implică personal conștient de rolul propriu în respectarea procedurilor, în documentarea corectă a activităților, în monitorizarea constantă a proceselor și în contribuția activă la îmbunătățirea continuă a serviciilor.

Prin urmare, această unitate de curs are un rol determinant în pregătirea tehnicienilor în calitate pentru integrarea competentă în echipele medicale, contribuind la asigurarea unui mediu sigur, eficient și conform standardelor de calitate, în care procesele clinice și administrative sunt monitorizate, evaluate și îmbunătățite continuu.

Utilitatea unității de curs constă în dezvoltarea competențelor practice și teoretice necesare tehnicianului în calitate pentru:

- Monitorizarea și evaluarea proceselor clinice și administrative în instituțiile medicale, pentru a asigura respectarea standardelor de calitate;
- Utilizarea instrumentelor de control al calității: audituri interne, fișe de observație, indicatori de performanță.
- Identificarea neconformităților și riscurilor care pot afecta siguranța pacientului și eficiența activităților.
- Contribuția la implementarea măsurilor de îmbunătățire continuă a serviciilor medicale, prin recomandări și participarea la proiecte de optimizare a proceselor;
- Integrarea eficientă în echipa medicală și respectarea standardelor naționale și internaționale de calitate, promovând o cultură organizațională orientată spre siguranță și excelență.

III. COMPETENȚELE PROFESIONALE SPECIFICE UNITĂȚII DE CURS

La finalul unității de curs, formabilul va fi capabil să:

CS1. Aplice conceptele fundamentale ale managementului calității în instituțiile medicale.

CS2. Monitorizeze și evalueze procesele clinice și administrative pentru siguranța și calitatea serviciilor.

CS3. Contribuie la îmbunătățirea continuă a procedurilor și proceselor prin utilizarea instrumentelor de control al calității.

IV. ADMINISTRAREA UNITĂȚII DE CURS

Statutul unității de curs	Numărul de ore					Forma de evaluare	Nr. de credite
	Total ore	Contact direct	Studiu individual/ Activități practice	Contact direct			
				Teoretice	Practice/ Seminare		
Obligatoriu	**150**	**50**	**100**	**30**	**20**	**T/PP**	**5**

V. UNITĂȚI DE CONȚINUT/DE ÎNVĂȚARE

Unități de competență	Unități de conținut/ de învățare	Finalități de studiu/ abilități
Unitatea de învățare 1. Sistemul de sănătate		
UC 1.1 Identificarea structurii, funcționării și guvernanței sistemului de sănătate din diferite țări, prin analiza nivelurilor de organizare (primar, secundar, terțiar), evaluarea modului de gestionare și funcționare a serviciilor de sănătate	1.1. Sistemul de sănătate din Moldova/ Franța/ Grecia/ România 1.1.1. Caracteristicile sistemului de sănătate. 1.1.2. Organizarea sistemului de sănătate (asistență medicală primară, secundară, terțiară), atribuțiile fiecărui actor din sistem. 1.1.3. Finanțarea sistemului de sănătate.	▪ Descrie structura sistemului de sănătate din diferite țări, identificând nivelurile de organizare: primar, secundar și terțiar. ▪ Explice modul de funcționare și gestionare a serviciilor de sănătate, incluzând mecanismele de coordonare, finanțare și guvernanță. ▪ Identifice actorii principali ai sistemului de sănătate și explică rolurile și responsabilitățile acestora în furnizarea serviciilor. ▪ Analizeze comparativ di-ferite sisteme de sănătate, evidențiind asemănări, diferențe și impactul organizării asupra performanței serviciilor medicale.
UC 1.2 Analizarea structurii, proceselor, mecanismelor de finanțare, consiliilor/ comitetelor și circuitelor funcționale ale organizației sanitare (spitalului).	1.2. Organizarea și funcționarea unității sanitare cu paturi – spital. 1.2.1. Structură 1.2.2. Proces 1.2.3. Finanțare 1.2.4. Consilii și comitete 1.2.5. Circuite funcționale în spital	▪ Identifice structura și principalele procese dintr-un spital, inclusiv secțiile și fluxurile de lucru. ▪ Explice modul de finanțare și rolul consiliilor/ comitetelor în organizarea și coordonarea activităților spitalului. ▪ Analizeze circuitele funcționale (pacienți, personal, medicamente, materiale) și impactul lor asupra calității și siguranței serviciilor medicale.

Unități de competență	Unități de conținut/ de învățare	Finalități de studiu/ abilități
Unitatea de învățare 2. Calitate, standardizare. Procedura de acreditare.		
UC 2.1. Recunoașterea și înțelegerea definițiilor calității, evoluția conceptului de calitate, principiile calității totale și caracteristicile serviciilor de îngrijire, pentru a fundamenta aplicarea managementului calității în domeniul sănătății. **UC 2.2** Înțelegerea rolului și evoluției sistemelor de standardizare. **UC 2.3** Cunoașterea și aplicarea conceptelor de acreditare și certificare a calității în instituțiile medicale.	2.1. Calitate 2.1.1 Definiții, evoluția conceptului de calitate, calitate totală 2.1.2. Concepte de management al calității (evaluarea calității, asigurarea calității, îmbunătățirea calității, ciclul PDCA/PDSA) 2.1.3. Sistemul de Management al Calității (SMQ) 2.1.4. Principiile SMQ, caracteristicile serviciilor de îngrijire 2.2. Standardizare 2.2.1. Rolul și importanța standardizării 2.2.2. Evoluția sistemelor de standardizare 2.3. Acreditare 2.3.1. Ce este acreditarea? 2.3.2. Importanța acreditării și etapele procesului de acreditare 2.3.3. Acreditare/certificare 2.3.4. Alte metode de certificare a calității (certificări ISO, certificarea laboratoarelor de analize medicale, aviz radiologic)	▪ Descrie definițiile calității și să explice evoluția conceptului în domeniul sănătății. ▪ Identifice și explice principiile calității totale și aplicabilitatea acestora în serviciile de îngrijire. ▪ Analizeze caracteristicile serviciilor medicale pentru a fundamenta aplicarea managementului calității în practica profesională. ▪ Descrie rolul standardizării în asigurarea calității serviciilor și proceselor. ▪ Explice evoluția sistemelor de standardizare la nivel național și internațional. ▪ Analizeze aplicabilitatea standardelor în instituțiile medicale pentru îmbunătățirea calității și siguranței pacientului. ▪ Descrie rolul și importanța acreditării în asigurarea calității serviciilor medicale. ▪ Explice etapele procesului de acreditare și diferențele dintre acreditare și certificare. ▪ Analizeze principalele metode de certificare a calității, inclusiv standardele ISO, acreditarea laboratoarelor medicale și avizele radio-logice.
Unitatea de învățare 3. Procese, documente, indicatori, fluxuri.		
UC 3.1 Gestionarea proceselor și documentelor de calitate în instituțiile medicale.	3.1. Procese - tipuri de procese 3.2. Documente privind calitatea (proceduri, ghiduri, protocoale) 3.3. Indicatori (introducere, dezvoltare, control) 3.4. Flux - dezvoltarea fluxurilor de proces, flux și analiza procesului 3.5. Aplicații practice – pregătirea documentelor de calitate	▪ Identifice și definească corect procesele din instituțiile medicale. ▪ Propună și utilizeze indicatori de evaluare pentru monitorizarea performanței proceselor. ▪ Creeze și gestioneze documentele de calitate, asigurând respectarea standardelor și îmbunătățirea continuă a serviciilor medicale.

VI. REPARTIZAREA ORIENTATIVĂ A ORELOR PE UNITĂȚI DE CONȚINUT/DE ÎNVĂȚARE

Nr. crt.	Unități de conținut/ de învățare	Numărul de ore				
		Total	Contact direct	Studiu individual/ Activități practice	Contact direct	
					Teoretice	Practice/ seminare
1.	Sistemul de sănătate.	**30**	**10**	**20**	**6**	**4**
2.	Calitate, standardizare. Procedura de acreditare.	**90**	**30**	**60**	**18**	**12**
3.	Procese, documente, indicatori, fluxuri.	**30**	**10**	**20**	**6**	**4**
Total		**150**	**50**	**100**	**30**	**20**

VII. SUGESTII DE PREDARE-ÎNVĂȚARE

Pentru asigurarea unei înțelegeri aprofundate a conceptelor fundamentale ale managementului calității și pentru dezvoltarea competențelor practice ale formabililor, se recomandă utilizarea unei varietăți de metode și tehnici de predare-învățare, care să integreze teoria cu activități practice și studii de caz.

1. Predarea teoretică

- Prelegerea: prezentarea definițiilor calității, a principiilor calității totale, a conceptelor de management al calității și a sistemelor de management al calității.
- Expunerea: ilustrarea aplicării principiilor calității în instituțiile medicale, inclusiv prin prezentarea proceselor și documentelor de calitate.
- Utilizarea materialelor vizuale: scheme, diagrame, organigrame ale fluxurilor de proces și grafice care evidențiază mecanismele de monitorizare și îmbunătățire a calității.

2. *Exerciții practice*

- Analiza studiilor de caz: examinarea unor exemple reale de implementare a managementului calității în instituții medicale, identificând bune practici, probleme și soluții.
- Exercițiu: formabilii definesc procese, propun indicatori de performanță și dezvoltă fluxuri operaționale.
- Simularea evaluării calității: aplicarea conceptelor de asigurare, evaluare și îmbunătățire a calității asupra unor situații ipotetice.

3. *Metode participative*

- Discuții ghidate și brainstorming: formabilii identifică probleme reale legate de managementul calității și propun soluții.
- Lucrul în echipă: elaborarea planurilor de acțiune pentru îmbunătățirea calității proceselor în instituțiile medicale.
- Prezentări și feedback: formabilii prezintă concluziile activităților practice, primesc feedback și discută modalități de aplicare în practică.

4. *Resurse didactice*

- Manuale și ghiduri privind managementul calității și standardele internaționale (ISO, ISO 9001 etc.).

- Documente interne ale instituțiilor medicale privind procesele, fluxurile și indicatorii de calitate.
- Resurse online: articole, platforme educaționale și studii de caz interactive.

VIII. SUGESTII DE EVALUARE

Evaluarea formabililor se realizează printr-o combinație de metode teoretice și practice, pentru a verifica atât cunoașterea conceptelor fundamentale, cât și capacitatea de aplicare a acestora în contexte reale din instituțiile medicale.

Evaluarea formativă urmărește monitorizarea progresului formabililor pe parcursul desfășurării activităților de învățare, oferind feedback continuu și sprijin pentru consolidarea cunoștințelor și dezvoltarea competențelor practice în managementul calității.

Caracteristici principale:

- Este continuă, realizată pe tot parcursul activităților de predare-învățare.
- Se concentrează pe proces, nu doar pe produsul final.
- Permite corectarea rapidă a greșelilor și îmbunătățirea performanței formabililor.

Metode de evaluare curentă / formativă:

- Întrebări și răspunsuri în timpul prelegerilor – verificarea înțelegerii conceptelor teoretice.
- Discuții în grup – evaluarea capacității de analiză și argumentare.
- Exerciții practice și simulări – evaluarea aplicării conceptelor de identificare a proceselor, dezvoltare a fluxurilor și propunerea de indicatori de performanță.
- Analiza studiilor de caz – evaluarea gândirii critice, capacității de identificare a problemelor și propunerea de soluții.
- Feedback individual sau de grup – oferit imediat după activități, pentru corectarea și consolidarea cunoștințelor și abilităților.

Evaluarea sumativă urmărește să verifice nivelul final de cunoștințe, abilități și competențe dobândite de formabili la încheierea unității de curs, asigurând că aceștia pot aplica conceptele și instrumentele managementului calității în instituțiile medicale. Evaluarea sumativă urmărește aprecierea finală a competențelor dobândite, combinând verificarea teoretică, aplicarea practică și capacitatea de comunicare și analiză.

Metodele de evaluare sumativă sunt:

- ***Testul,*** care include:
  - ✓ Întrebări obiective tip grilă, pentru verificarea înțelegerii și memorării conceptelor fundamentale.
  - ✓ Întrebări deschise, care solicită explicarea și argumentarea conceptelor de calitate, principiile calității totale, SMC și rolul acreditării și certificării.
  - ✓ Probleme de aplicare, prin care formabilii trebuie să interpreteze situații ipotetice dintr-o instituție medicală sau laborator medical și să propună soluții conform standardelor de calitate.

Cu ajutorul testului de evaluare se urmărește verificarea înțelegerii conceptelor fundamentale de management al calității, evaluarea capacității de analiză și interpretare a informațiilor teoretice în contexte practice.

Criterii de evaluare a testului de evaluare se axează pe: corectitudinea răspunsurilor, claritatea și structura expunerii ideilor, capacitatea de a aplica conceptele teoretice în

practică.

- ***Proiect aplicativ,*** care presupune:
  - ✓ Definirea și clasificarea proceselor dintr-o instituție medicală.
  - ✓ Construirea fluxurilor operaționale și identificarea punctelor critice.
  - ✓ Propunerea și calculul indicatorilor de performanță pentru monitorizarea calității.

Criterii de evaluare ale proiectului aplicativ se bazează pe: corectitudinea și aplicabilitatea fluxurilor și indicatorilor, structura și claritatea documentelor de calitate, respectarea principiilor de calitate, originalitatea și capacitatea de analiză critică a situației propuse.

- ***Prezentarea individuală sau de grup*** este o metodă de evaluare care urmărește să măsoare atât cunoștințele teoretice ale formabililor, cât și capacitatea lor de a aplica conceptele de management al calității în contexte practice. Prin această metodă, formabilii își expun analiza unui studiu de caz, proiect aplicativ sau exercițiu practic desfășurat pe parcursul unității de curs. Prezentarea implică explicarea fluxurilor de proces dezvoltate, descrierea indicatorilor de performanță propuși și a documentelor de calitate realizate, precum și argumentarea soluțiilor și recomandărilor propuse. Această metodă de evaluare sumativă urmărește dezvoltarea abilităților de comunicare și prezentare profesională, demonstrarea capacității de sinteză, analiză și aplicare a conceptelor SMC, argumentarea soluțiilor propuse în conformitate cu standardele și principiile calității.

Avantaje ale evaluării sumative sunt:

- ✓ Asigură o apreciere completă a cunoștințelor și competențelor formabililor, combinând verificarea teoretică și aplicarea practică.
- ✓ Permite evaluarea gândirii critice, capacității de analiză și aplicării instrumentelor SMC în contexte reale sau simulate.
- ✓ Furnizează o bază obiectivă pentru nota finală, reflectând atât cunoștințele, cât și competențele practice și abilitățile de comunicare profesională.

Această combinație dintre evaluarea formativă și sumativă, permite formabililor să integreze teoria cu practica, să identifice corect procesele și fluxurile, să dezvolte indicatori și documente de calitate și să aplice SMC în instituțiile medicale.

IX. SUGESTII PENTRU STUDIUL INDIVIDUAL

Materii pentru studiu individual	Produse de elaborat	Modalități de evaluare	Termen de realizare, ore
Definiții ale calității, principiile calității totale, evoluția conceptului de calitate.	Rezumat/fișă de studiu, scheme comparative între concepte.	Feedback la rezumat	12
Conceptul de management al calității (evaluarea calității, asigurarea calității, îmbunătățirea calității, ciclul PDCA/ PDSA).	Fișă de aplicare practică cu exemple de aplicare a PDCA/PDSA într-o instituție medicală.	Evaluarea fișei de aplicare	14
Sistemul de management al calității (SMC) și principiile acestuia.	Diagramă a unui SMC aplicat într-o instituție medicală, cu fluxuri și procese.	Evaluare diagramei	14
Acreditarea și certificarea calității.	Raport scurt comparativ între acreditare, certificare ISO și alte metode de	Evaluare prin analiză de conținut	14

Materii pentru studiu individual	Produse de elaborat	Modalități de evaluare	Termen de realizare, ore
	certificare.		
25Identificarea și dezvoltarea proceselor, indicatori de performanță.	Elaborarea unui flux de proces și propunerea a 3 indicatori de performanță.	Evaluarea indicatorilor de performanță a procesului	14
Documente de calitate (proceduri, instrucțiuni, formulare).	Redactarea unei proceduri sau instrucțiuni.	Evaluare documentului	20
Analiza studiilor de caz privind managementul calității.	Fișă de analiză a unui studiu de caz cu identificarea problemelor și propunerea de soluții.	Evaluarea fișei de analiză	12
Total			**100**

X. SUGESTII PENTRU ACTIVITĂȚI PRACTICE

Activitățile practice sunt o componentă esențială a procesului de învățare în cadrul unității de curs *Concepte de bază privind managementul calității*, deoarece acestea permit formabililor să aplice conceptele teoretice în contexte reale sau simulate din instituțiile medicale. Prin desfășurarea acestor activități, formabilii dezvoltă competențe practice fundamentale, cum ar fi identificarea și clasificarea proceselor, construirea fluxurilor operaționale, propunerea și monitorizarea indicatorilor de performanță, redactarea documentelor de calitate și analiza situațiilor complexe care afectează calitatea serviciilor medicale. Aceste activități au scopul de a stimula gândirea critică, capacitatea de analiză și sinteză, abilitățile de comunicare, colaborarea în echipă și responsabilitatea profesională a formabililor.

Una dintre principalele activități practice recomandate este ***analiza studiilor de caz.*** În cadrul acestei activități, formabilii examinează studii de caz reale, preluate din instituții medicale, sau ipotetice, care reflectă probleme de calitate, incidente sau deficiențe în procesele medicale. Analiza presupune identificarea problemelor majore, evaluarea impactului acestora asupra pacienților și a serviciilor oferite, precum și propunerea de soluții și măsuri de îmbunătățire. Obiectivele acestei activități sunt dezvoltarea gândirii critice și analitice, aplicarea principiilor și conceptelor sistemului de management al calității pentru evaluarea eficienței și calității serviciilor medicale și formularea de recomandări concrete pentru îmbunătățirea calității și siguranței pacientului. Activitatea poate fi realizată individual sau în grupuri mici, iar formabilii completează o fișă de analiză care cuprinde descrierea situației, identificarea problemelor, analiza cauzelor și propunerea de soluții. În final, se organizează sesiuni de discuții ghidate cu formatorul, în cadrul cărora se argumentează soluțiile propuse și se compară abordările diferitelor grupuri.

O a doua activitate practică recomandată este ***exercițiul de definire și dezvoltare a proceselor***. În cadrul acestei activități, formabilii identifică procesele principale și secundare dintr-o instituție medicală, le clasifică și dezvoltă fluxuri operaționale care reflectă succesiunea corectă a activităților și responsabilitățile fiecărei etape. În plus, formabilii propun indicatori de performanță corespunzători fiecărui proces, astfel încât eficiența și calitatea acestora să poată fi monitorizate în mod obiectiv. Obiectivele activității sunt

dobândirea abilității de identificare și clasificare a proceselor dintr-o instituție medicală, dezvoltarea competențelor de planificare și reprezentare grafică a fluxurilor de proces, evidențiind punctele critice și zonele cu risc de erori, precum și înțelegerea modului de monitorizare și evaluare a performanței proceselor prin indicatori adecvați. Activitatea poate fi realizată individual sau în grupuri mici. Formabilii elaborează fluxuri grafice ale proceselor, cu etape clar definite și responsabilități atribuite, precum și fișe cu indicatori de performanță pentru fiecare proces, justificând alegerea acestora. Evaluarea se realizează prin verificarea fluxurilor pentru claritate, corectitudine și aplicabilitate, evaluarea relevanței, fezabilității și măsurabilității indicatorilor propuși și oferirea de feedback detaliat din partea formatorului și colegilor.

O a treia activitate practică este ***simularea evaluării calității***. În cadrul acestei activități, formabilii participă la exerciții simulate de evaluare a calității, în care aplică conceptele de asigurare, evaluare și îmbunătățire a calității. Exemplele de activități includ: simularea unui audit intern, analiza incidentelor ipotetice, identificarea neconformităților și propunerea de măsuri corective. Obiectivele acestei activități sunt înțelegerea modului de evaluare a calității serviciilor medicale prin instrumente specifice SMC, dezvoltarea capacității de luare a deciziilor corecte în situații simulate, aplicând principiile calității totale, și creșterea competențelor de planificare a măsurilor de îmbunătățire și monitorizare a rezultatelor. Activitatea se desfășoară de regulă în grupuri mici, cu roluri prestabilite, precum auditor, responsabil proces sau coordonator, iar formabilii analizează situații ipotetice, identifică deficiențele și propun soluții corective. Se redactează un raport detaliat care cuprinde concluziile analizei și măsurile recomandate. Evaluarea se realizează prin analiza raportului redactat, pentru structură, claritate, relevanță și corectitudine a soluțiilor propuse, prin observarea implicării formabililor în simulare și capacitatea de a aplica cunoștințele teoretice, precum și prin oferirea unui feedback individual și de grup asupra abordării și soluțiilor propuse.

O a patra activitate practică este ***elaborarea documentelor de calitate***. În cadrul acestei activități, formabilii redactează documente esențiale pentru managementul calității, cum ar fi proceduri, instrucțiuni de lucru, formulare de monitorizare sau ghiduri pentru procese specifice. Documentele trebuie să fie clare, coerente, aplicabile și să respecte normele și standardele sistemului de management al calității. Obiectivele activității sunt dezvoltarea competențelor de documentare și structurare a informațiilor, aplicarea corectă a principiilor SMC în redactarea documentelor și asigurarea clarității, coerenței și aplicabilității documentelor create pentru personalul medical. Activitatea se poate desfășura individual sau în grupuri, pe baza unui proces identificat anterior. Formabilii redactează documentele și le verifică prin feedback intern, apoi le prezintă pentru revizuire la formator. Evaluarea se realizează prin verificarea corectitudinii și aplicabilității documentelor, respectarea formatului standard și a terminologiei SMC, precum și claritatea informațiilor și capacitatea de utilizare a documentelor în practică.

O a cincea și ultima activitate recomandată este ***realizarea de activități integrate***, care combină analiza studiilor de caz, definirea proceselor, dezvoltarea fluxurilor operaționale, propunerea indicatorilor și redactarea documentelor de calitate. Această activitate permite formabililor să consolideze cunoștințele teoretice și practice într-un proiect coerent și aplicabil. Obiectivele activității sunt consolidarea cunoștințelor teoretice

și practice în managementul calității, dezvoltarea competențelor de planificare, analiză, sinteză și documentare, precum și pregătirea formabililor pentru aplicarea SMC în activitatea reală din instituțiile medicale. Activitatea poate fi realizată individual sau în grup, pe baza unui proces sau a unei situații reale sau simulate. Formabilii elaborează fluxurile, indicatorii, documentele și analiza situației, apoi prezintă proiectul complet în fața formatorului și a colegilor. Evaluarea se realizează prin verificarea prezentării proiectului pentru coerență, aplicabilitate și corectitudine, evaluarea documentelor, fluxurilor și indicatorilor de performanță, precum și prin aprecierea capacității formabililor de a argumenta și justifica soluțiile propuse și a implicării active în discuții și feedback.

Acest set de sugestii pentru activități practice asigură o învățare activă, aplicativă și integrată, care dezvoltă atât competențele teoretice, cât și pe cele practice, esențiale pentru aplicarea managementului calității în instituțiile medicale, oferind formabililor instrumentele necesare pentru identificarea și rezolvarea problemelor legate de calitate, elaborarea documentelor și implementarea măsurilor de îmbunătățire continuă.

XI. RESURSE DIDACTICE RECOMANDATE FORMABILILOR

1. Armean, Petru. *Managementul calității serviciilor de sănătate,* Editura București, 2002
2. Boghian, Ruxandra. Mana*gementul calității în sistemul sanitar. Instrumente și tehnici pentru îmbunătățirea calității în organizații sanitare.* Vol. I, Editura Pro Universitaria, 2022.
3. Furtunescu, Florentina-Ligia, Mincă, Dana-Galieta. *Managementul serviciilor de sănătate – abordare prin proiecte,* Ediţia a II-a revizuită şi completată, Editura Universitară „Carol Davila” Bucureşti, 2010